

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES DO GRUPO ESPÍRITA CARAVANEIROS DO AMOR

## EVALUATION OF SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE ESPÍRITA CARAVANEIROS DO AMOR GROUP

Maria Clara Tavares da Silva<sup>\*</sup>

Gabrielle Francinne de Souza Carvalho Tanus<sup>\*\*</sup>

### Resumo

Realizou-se um estudo de usuários com vistas à avaliação da satisfação dos trabalhadores do Grupo Espírita Caravaneiros do Amor, situado no bairro Cidade da Esperança, em Natal, Rio Grande do Norte. Propõe-se diagnosticar o perfil desses trabalhadores, bem como os principais pontos positivos e negativos do centro. Utilizou-se como metodologia a pesquisa quanti-qualitativa tendo em vista que se buscou informações por meio dos questionários, em um primeiro momento, e a realização de entrevistas com os trabalhadores do centro espírita, em um segundo momento. Foram detectadas peculiaridades a respeito do comportamento dos trabalhadores e da instituição, elencando pontos que necessitam ser trabalhados na gestão da casa espírita. Constatou-se que os entrevistados se mostraram satisfeitos dada a importância das atividades exercidas pelo grupo e o crescimento pessoal e espiritual atrelado ao conhecimento expandido e alcançado com o trabalho desenvolvido pelo Grupo Espírita Caravaneiros do Amor.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários. Satisfação do usuário. Comportamento informacional. Espiritismo. Rio Grande do Norte.

### Abstract

A study of users was carried out to evaluate the satisfaction of the workers of the Spiritist Group Caravaneiros do Amor, located in the Cidade da Esperança neighborhood in Natal, Rio Grande do Norte. It is proposed to diagnose the profile of these workers, as well as the main positive and negative points of the information unit. Exploratory and descriptive research was used as methodology, considering that information was obtained through the application of questionnaires, at first, and interviews with the workers of the spiritist center, in a second moment. Certain peculiarities were detected regarding the behavior of workers and the institution, listing points that need to be worked on in the management of the spiritist house. It was verified that the interviewees were satisfied given the importance of the activities carried out by the group and the personal and spiritual growth linked to the expanded

---

<sup>\*</sup> Graduanda do Curso de Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: [cclaratavares@gmail.com](mailto:cclaratavares@gmail.com)

<sup>\*\*</sup> Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Vice-coordenadora do Curso de Biblioteconomia e Coordenadora de Estágio do Curso de Biblioteconomia (2018-2020). Mestre e Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

R. Bibliomar, São Luís, v. 17, n. 1, p. 8-23, jan./jun. 2018.

knowledge and achieved with the work developed by the Spiritist Group Caravaneiros do Amor.

**Keywords:** User studies. User satisfaction. Informational behavior. Spiritism. Rio Grande do Norte.

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento do Movimento Espírita tem sido expressivo e regular desde o surgimento da doutrina, na França, no século XIX, pelo pesquisador e, posteriormente, codificador da doutrina: Hippolyte Leon Denizard Rivail, mais conhecido pelo seu pseudônimo Allan Kardec. No Brasil, a doutrina chegou por intermédio dos espíritos e se popularizou a partir de 1927, com o auxílio das obras do médium e divulgador da doutrina Francisco Cândido Xavier (ou apenas Chico Xavier como é comumente conhecido). Com o passar dos anos muitos estudiosos vêm construindo e consolidando um campo de estudo da doutrina espírita no país, que cada vez mais ganha mais espaço e adeptos dessa religião. Inclusive os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a partir do último censo demográfico de 2010, estima-se que o país tem 3,8 milhões de pessoas que se declaram espírita, tendo passado de 1,3% da população (2,3 milhões) em 2000, para 2,0% em 2010 (3,8 milhões).

O primeiro centro espírita brasileiro foi fundado na Bahia, em 1865, por um grupo de intelectuais baianos que comandavam a sessão mediúnica em Salvador. Passados vinte anos deste acontecimento foi fundada, no Rio de Janeiro, a Federação Espírita Brasileira (FEB)<sup>1</sup>, em 1884, que constitui na instituição mais importante e representativa do espiritismo no Brasil. A instituição é ainda responsável pela publicação dos milhares de livros da editora nomeada de Centro Espírita União (CEU), pela edição do periódico Reformador, uma das publicações mais antigas desse gênero, além de programas de rádio Brasil Espírita e de televisão Terceira Revelação, transmitidos para todo o território brasileiro. Segundo os dados da FEB estão em funcionamento no país mais de quinze mil centros e casas de sessão das mais diversas linhas espiritualistas. Em particular, cada estado

---

<sup>1</sup> Sua missão é: I O estudo, a prática e a difusão do Espiritismo em todos os seus aspectos, com base nas obras de Allan Kardec, que constituem a Codificação Espírita; II A prática da caridade espiritual, moral e material por todos os meios ao seu alcance, dentro dos princípios da Doutrina Espírita, desenvolvendo, para tanto, atividades nas áreas assistencial, cultural, beneficente e filantrópica; III A união solidária das sociedades espíritas e a unificação do movimento espírita.  
R. Bibliomar, São Luís, v. 17, n. 1, p. 8-23, jan./jun. 2018.

pode contar com a sua federação espírita, de modo que no estado do Rio Grande do Norte, a missão da Federação Espírita do Rio Grande do Norte (FERN) é de “promover a união e o fortalecimento do Movimento Espírita no RN, em conformidade com o Pacto Áureo, de modo a contribuir para a formação do homem de bem e o progresso moral da sociedade por meio do estudo, prática e divulgação do Espiritismo”.

Embora seja expressiva a religião espírita no Brasil, e em constante crescimento, em um país de maioria católica apostólica e romana, acredita-se ser de suma importância voltar mais o olhar para os centros espíritas, partindo de um estudo realizado na academia. Assim, buscou-se empreender um estudo de usuários vinculado a disciplina “Estudo de Usuários de Unidades de Informação” do curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), tendo com objetivo geral a avaliação da satisfação dos trabalhadores do Grupo Espírita Caravaneiros do Amor (GECA), bem como delinear o perfil destes usuários. Este grupo é uma instituição filantrópica, civil, sem fins lucrativos, que mantém atividades voltadas à divulgação e prática da doutrina espírita desde 2011, ano de fundação, no bairro Cidade da Esperança, em Natal.

Com o objetivo de conhecer mais sobre as publicações científicas que envolvessem o tema “centro espírita”, “espiritismo” mais a expressão “estudo de usuários” foi realizada uma pesquisa, que combinassem tais termos a partir do operador booleano AND, nas seguintes bases de dados de acesso aberto: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos da CAPES, Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, Repositório institucional de Monografias e de Teses e Dissertações da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e também na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Entretanto, apesar do volume considerável de pesquisas realizadas acerca do espiritismo, percebeu-se que os enfoques são os mais diversificados: terapias, trabalhos assistencialistas, tratamentos de doenças mentais, religião em geral, história e análise de discursos etc.<sup>2</sup>. No que diz respeito propriamente a Ciência da Informação e a Biblioteconomia localizou-se poucos trabalhos, e os mesmos discutiam, em sua maioria, tais

---

<sup>2</sup> Interessante destacar que, ao pesquisar sobre “centro espírita” muitas produções sobre centros espiritualistas de Umbanda ou Candomblé apareceram na busca, e outros ainda apresentam a terminologia “Kardecista” para se referir ao Espiritismo, sendo essa terminologia incorreta para a doutrina espírita.

questões: avaliação de coleções, avaliação das bibliotecas dos centros espíritas e as fontes de informação do espiritismo etc.

Os resultados vão também ao encontro do trabalho “Um mapa de usuários da informação no Brasil”, de Araújo (2009) que demonstram uma centralidade das pesquisas com os usuários tradicionais: acadêmico; profissional/técnico; e, usuários vinculados a atividades empresariais ou comerciais. Nessa direção, poderia considerar os usuários do presente estudo dentro da categoria “usuários de instituições religiosas”, que não aparece no estudo. Assim, a fim de reforçar esse grupo de usuários realizou-se uma pesquisa com os trabalhadores de um centro espírita. A necessidade de pesquisar acerca do funcionamento e a gestão de um centro espírita constituem também na tônica deste trabalho. Em suma, tais levantamentos preliminares reiteram o certo caráter de originalidade da pesquisa, visando assim abrir caminhos para pesquisas similares e novas construções de conhecimento dentro do campo de estudos do usuário, pois como foi possível perceber esse usuário é ainda pouco abordado na literatura acadêmica.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este estudo foi realizado ao longo da disciplina “Estudo de Usuário em Unidades de Informação” (2017.2), que teve como metodologia o desenvolvimento e a aplicação de um estudo de usuários, conferindo uma ação prática ao aluno, em conjunto, com as discussões teóricas do campo. A escolha do tema da pesquisa, objetivo geral e dos usuários a serem pesquisados não foram definidos pelo professor, sendo de livre escolha dos alunos. Todavia, direcionou-se a disciplina para a aplicação da metodologia proposta por Araújo (2010), que consiste em dois momentos nomeados de “tradicional” e outro “alternativo” (FERREIRA, 1995).

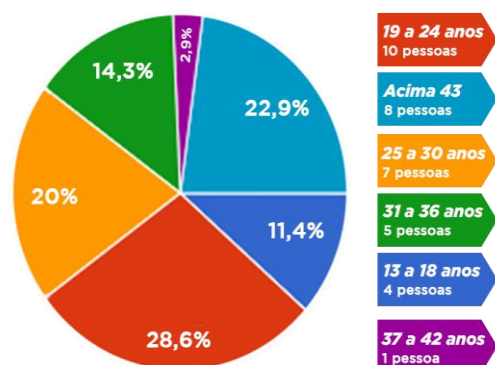
Nessa direção posta, objetivou-se com a pesquisa traçar o perfil e o grau de satisfação dos trabalhadores do Grupo Espírita Caravaneiros do Amor, bem como compreender a relação dos trabalhadores do Grupo no que diz respeito ao funcionamento e a gestão da unidade. Em vista disso, foi necessário o desenvolvimento de dois distintos momentos: o primeiro, voltado para uma abordagem quantitativa e, o segundo, voltado para a pesquisa qualitativa, isto é, aplicação da abordagem tradicional e da abordagem alternativa dos estudos de usuários. No que se refere ao tipo de amostra trata-se de uma amostra probabilística

e intencional. Assim, os sujeitos foram convidados a responderem um questionário de modo que do total de 35 trabalhadores, 100% deles responderam as questões. O objeto utilizado para a coleta de dados no primeiro momento foi um questionário impresso com 16 questões, sendo todas fechadas (múltipla escolha). No segundo momento, o foco na pesquisa qualitativa teve como método de coleta de dados a entrevista estruturada com sete perguntas e envolveu oito usuários. Essa quantidade de usuários foi definida a fim de caminhar rumo a uma profundidade das respostas, tendo em vista que os entrevistados podem responder sem uma grade de respostas definidas ou previamente definidas como ocorre com os questionários. As perguntas foram elaboradas a partir das lacunas que a primeira etapa não pode preencher compreendendo perguntas que buscassem entender as motivações, os valores, o relacionamento no grupo e as suas necessidades.

### **3 CONHECENDO O PERFIL DO TRABALHADOR DO CENTRO ESPÍRITA**

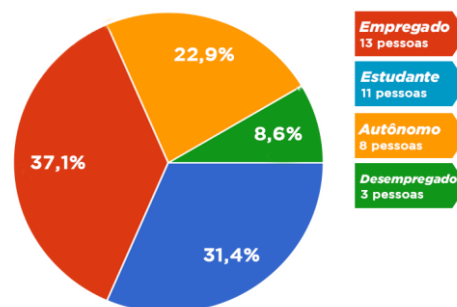
Apresentam-se os dados tabulados referentes à pesquisa que neste primeiro momento se debruçou sobre o perfil do usuário. Esses dados foram obtidos via aplicação de questionários durante os dias de trabalho na instituição, duas sextas-feiras (01 e 08 de setembro de 2017). Quanto aos gêneros dos entrevistados observamos que predomina o gênero feminino com 57,1%, contando 42,9% para o gênero masculino, a opção outros não obteve resposta. Com relação à idade dos entrevistados a faixa etária que predomina é de 19 a 24 anos com 28,6%, isto é, dez pessoas, seguida de oito pessoas com idade acima de 43 anos, o que corresponde a 22,9%, e a terceira faixa etária mais respondida foi de 25 a 30 anos por sete pessoas, o que equivale a 20% (Gráfico 1). Com relação à ocupação dos usuários, pode-se observar que 37,1% das pessoas estão empregados. Seguido de 31,4% que estão estudando e tendo apenas 8,6% como desempregados, o que totaliza três pessoas, a saber no gráfico 2.

Gráfico 1 – Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Das autoras (2017)

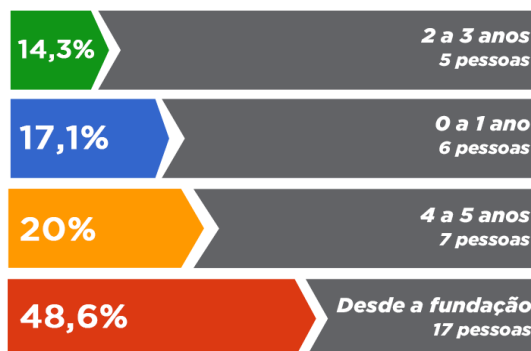
Gráfico 2 – Ocupação dos usuários



Fonte: Das autoras (2017)

Em relação ao tempo em que esses trabalhadores estão na instituição, pode-se perceber que a maioria está desde a fundação, o que conduz ao pensamento de que este fato está diretamente relacionado com a criação da instituição por membros de uma mesma família. Entretanto, nos últimos anos tem havido uma integração crescente de novos integrantes, isto é, nos últimos três anos onze pessoas passaram a integrar o centro espírita, a saber no gráfico 3.

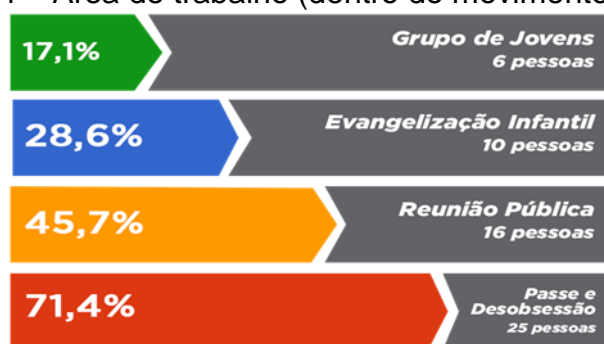
Gráfico 3 – Tempo na instituição



Fonte: Das autoras (2017)

Com a finalidade de identificar a área de atuação dos usuários dentro do movimento espírita foi possível perceber que, a maior concentração de trabalhadores está no setor de “Passe e Desobsessão” com 71,4%, seguido pela “Reunião Pública” com 45,7%, “Evangelização Infantil” 28,6% e, por último, “Grupo de Jovens” com 17,1% (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Área de trabalho (dentro do movimento espírita)

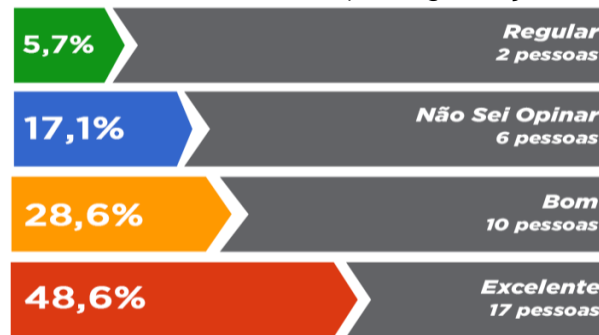


Fonte: Das autoras (2017)

Esclarece-se que “Passe e desobsessão” compreendem as seguintes atividades: transmissão de fluidos, de um indivíduo para outro, por meio de uma técnica. Ou seja, a transmissão conjunta, ou mista, de fluidos magnéticos – provenientes do encarnado – e de fluidos espirituais – oriundos dos benfeitores espirituais, não devendo ser considerada uma simples transmissão de energia animal (magnetização), caracterizando o passe. Enquanto a desobsessão se dá pelo tratamento espiritual que por intermédio do médium psicofônico (popularmente conhecido como médium de incorporação) e de um dialogador, tem por objetivo auxiliar os doentes espirituais por meio do diálogo fraterno. A Reunião Pública é o momento da realização de palestras e exposições acerca das temáticas espíritas. Nessa ocasião as pessoas recebem os ensinamentos e valores morais retirados do Evangelho Segundo o Espiritismo, escrito por Kardec, voltado à compreensão do Evangelho de Jesus, atendendo também os aspectos científicos, filosóficos e religiosos do Espiritismo. A criança e o jovem também recebem esses ensinamentos por meio da Evangelização Infantil e o Grupo de Jovens que oferecem o estudo da Doutrina Espírita adaptada para a criança e para os jovens.

Em especial, as informações sobre o funcionamento (Gráfico 5) no Setor da Evangelização Infantil, obteve-se o seguinte resultado: 48,6% dos usuários consideram “excelente”, seguido de bom com 28,5%, e 17,1% não souberam opinar, isto porque as pessoas que responderam não estão incluídas no quadro que trabalham diretamente com o setor.

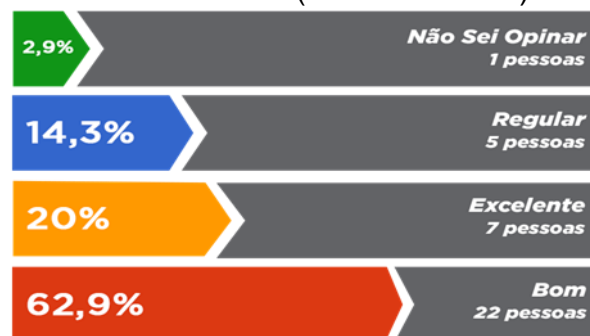
Gráfico 5 – Funcionamento (Evangelização Infantil)



Fonte: Das autoras (2017)

Sobre a satisfação a respeito do ambiente (estrutura física) do centro constatou-se no gráfico 6.

Gráfico 6 – Ambiente (Estrutura física)



Fonte: Das autoras (2017)

O ambiente do centro foi classificado pela maioria como sendo “bom”, contabilizando 62,9% dos entrevistados, seguido de “excelente” por sete pessoas, o que equivale a 20%, e o restante, cinco pessoas, classificou como “regular” com 14,3%. A seguir buscou-se avaliar a aceitação do dia e horário da Reunião Pública às 19h30, tendo, assim, o seguinte resultado: 62,9% das pessoas declararam que a escolha do dia e horário da Reunião Pública está boa, 20% dos entrevistados está excelente e apenas 14,3% dizem estar regular.

A seguir expõe-se a avaliação do trabalho da direção/coordenação do centro a partir dos usuários que responderam ao questionário, de modo que 1= péssimo, 5 = excelente. Obteve-se assim uma avaliação positiva dos mesmos, tendo em vista que quase 90 % classificaram dentro da escala de 4 a 5. Os resultados obtidos reafirmam o sucesso alcançado nos trabalhos desenvolvimentos pela coordenação e um alto nível de aceitabilidade por parte dos trabalhadores. Atribui-se aos dados a importância de sabermos que mesmo o centro espírita não seguindo rigidamente as diretrizes estabelecidas pela Federação Espírita Brasileira, consegue atribuir aos trabalhos um direcionamento coerente e que satisfaz ao grupo.



## 4 NARRATIVAS DOS TRABALHADORES DO CENTRO ESPÍRITA

Os dados qualitativos foram obtidos por meio de entrevistas estruturadas realizadas na sexta-feira (10 de novembro de 2017) com oito entrevistados devido ao caráter qualitativo deste momento, o que requereu uma coleta de dados com um número menor de usuários, quando comparado com o momento anterior de cunho quantitativo. Para a análise das respostas foi necessário a criação dos seguintes blocos: motivação para frequentar o Grupo Espírita Caravaneiros do Amor; Aumento no quadro de trabalhadores; Melhoramento na área de trabalho; Estrutura física; Dia e horário da reunião pública; Relacionamento e comunicação com os dirigentes da casa espírita.

### 4.1 Motivação para frequentar o Grupo Espírita Caravaneiros do Amor

Percebeu-se que entre as respostas mais frequentes de todos os entrevistados foram: a vontade de evoluir; necessidade de entender questões acerca da vida; praticar a caridade; participar das atividades e campanhas; divulgar a doutrina espírita; questões baseadas na identificação; o amor e a amizade que nutrem pelo grupo também foram citadas. A motivação dos usuários parece estar estritamente ligada à identidade do que é ser espírita. Os usuários dizem ter a necessidade de frequentar e estudar a Doutrina Espírita, pois tem a necessidade de aprender e evoluir. Todas as respostas convergiram para o que é ser espírita na opinião dos entrevistados. E ainda evidenciam o fato de se sentirem muito bem no lugar como relata o Entrevistado nº 3:

[...] O que me mantém na instituição é saber que é uma instituição séria, que dá valor aos trabalhadores. Dá valor ao meu trabalho, me auxiliam em tudo que eu preciso, “né”? Tenho liberdade “*pra*” trabalhar, pra dar minha opinião, pra estudar. Eles oferecem estudo, momentos de diversão... É uma grande família. (Informação verbal).

É interessante também como alguns dos entrevistados expressaram querer divulgar a doutrina espírita acima de tudo, e por isso, tinham a motivação em participar principalmente das ações feitas pelo grupo como diz o Entrevistado nº 2:

Eu acho que assim, a minha motivação é principalmente propagar a Doutrina Espírita, [...] principalmente nas nossas atividades, em campanhas que a gente faz, não só a campanha de arrecadação, mas as campanhas que a gente faz divulgando o posto e tudo, divulgando acima de tudo. (Informação verbal).

Foi observado como essa fala que a preocupação em divulgar o trabalho realizado e a doutrina faz também com que ele se integre e mantenha junto ao grupo. E isso é muito positivo para o espiritismo, pois de acordo com os princípios da doutrina, o espiritismo é entendido pelos seus seguidores como o consolador prometido por Jesus há mais de dois mil anos, e tal crença leva o sentimento generalizado dos espíritas em divulgarem a mensagem do espiritismo como um dever inerente. Esse dever foi consolidado por Kardec ao fazer das revistas espíritas (periódicos que se espalharam por todo mundo durante a codificação no século XIX), sua maior fonte de divulgação dos conhecimentos espíritas e de fonte bibliográfica para consolidação dos primeiros cinco livros que constituem a codificação.

No século XX, a divulgação da Doutrina Espírita sofreu baixas no tocante a repressão sofrida pelas religiões católicas e protestantes. Todavia, a partir do registro na Constituição Federal, de 1988, do Brasil como um Estado Laico, isto é, um país que não interfere em assuntos religiosos apoiando ou discriminando qualquer religião, contribui para a liberdade de expressão de todos os indivíduos. Desde então as raízes do espiritismo vem cada vez mais se expandindo por meio de livros, revistas, escolas e mais, atualmente, via mídias eletrônicas como rádio, televisão e internet. Como se trata de uma doutrina que não tem dentro dos seus preceitos o interesse de fidelização dos indivíduos, sendo eles livres para seguir o que mais convém, o espiritismo usa de seus princípios básicos para despertar no outro a curiosidade, reflexão e acima de tudo respeito a autonomia dos indivíduos em buscar as respostas oferecidas pela doutrina.

#### **4.2 Aumento no quadro de trabalhadores**

Com o questionário foi possível quantificar o aumento no quadro de trabalhadores, já com a entrevista perguntou-se aos usuários quais motivos eles atribuíam a esse fator. Entre as respostas, os entrevistados atribuíram esse aumento ao estudo para jovens e adultos que atraia a atenção dos visitantes, a divulgação massiva da doutrina, à casa espírita por ser acolhedora e também a própria espiritualidade que segundo o Entrevistado nº 4 trabalha agindo para que mais e mais pessoas cheguem até o centro e recebam o auxílio: “Eu acho que porque vai aumentando dentro do centro as atividades, vai aumentando a divulgação então, a

espiritualidade trabalha em cima disso, que faz com que essas pessoas venham nos ajudar também” (Informação verbal).

Além disso, um dos entrevistados percebeu um fator em potencial que pode explicar o aumento no quadro de trabalhadores:

O que faz essa renovação no grupo é exatamente por ser um grupo jovem, “né?” Então chama a atenção das pessoas. Porque normalmente nos grupos espíritas quem faz parte da diretoria são pessoas já de idade, “né?” E assim, o jovem, ele, infelizmente, olha muito “*pra*” esse lado. [...] E como o G.E.C.A é um centro dirigido por jovens e com um trabalho muito bonito dedicado a eles isso atrai muito a vinda de outras pessoas “*pro*” grupo, e que inclusive, a maioria é jovem. (Informação verbal).

Ser um centro espírita repleto de jovem foi uma das explicações mais recorrentes entre os entrevistados. O Entrevistado nº 3 apontou o estudo e os cursos formando novos trabalhadores como motivo:

Ah, eu acho que a tendência é só aumentar, então eu acho que como a casa “*tá*” envelhecendo, a tendência é que vá se renovando a quantidade de trabalhadores, de pessoas que vão conhecendo a casa, vão conhecendo os trabalhos da casa e vão se interessando “*pra*” trabalhar... E a questão que a gente “*tá*” sempre promovendo o estudo, então com o estudo a gente gera novos trabalhadores, e pessoas que vão ficar fixos vindo semanalmente pros trabalhos. (Informação verbal).

#### 4.3 Melhoramento na área de trabalho

Identificou-se com as respostas dos entrevistados que alguns melhoramentos poderiam ser feitos para que o trabalho atingisse um nível mais alto de sucesso. O Entrevistado nº 3 diz achar necessário à padronização dos palestrantes e exordistas, a saber:

Eu acho que na parte da Reunião Pública, talvez o que precisasse melhorar, é a questão da padronização dos palestrantes e dos exordistas (que são as pessoas que falam antes da palestra) eu acho que a gente tem que trabalhar cada vez mais para que as pessoas sejam mais uníssonas nisso, sabe? Na forma de falar, eu sei que cada um tem sua singularidade, mas eu acho que isso é importante. [...] Como se fosse um curso de oratória, algo desse tipo assim, acho que seria interessante. (Informação verbal).

Outro depoimento importante é o do Entrevistado nº 7 que diz não participar diretamente dos trabalhos por ainda estar em fase de adaptação e ser novo no trabalho, mas já identifica algumas preocupações com os horários das atividades: “Ai tipo assim, uma pessoa chega atrasada e a aula era dela, e isso tipo, já atrapalha. Entendeu? Acho que só a questão mesmo de tentar chegar mais cedo... Ser mais pontual, né?” (Informação verbal).

Outro ponto que na opinião dos entrevistados merece ter um olhar mais sensível é a divulgação da Campanha Fraterna Auta de Sousa que precisa ser mais visível, segundo o Entrevistado nº 1: “É um fato que eu queria que fosse mais divulgado, fosse mais exposto isso, para que as pessoas pudessem vir mais a campanha, saber a importância da campanha, mas fora isso eu acho que está tudo legal”. (Informação verbal).

#### **4.4 Estrutura física**

Outro ponto que foi abordado na pesquisa foi com relação à satisfação com o ambiente físico do centro espírita. Entre as respostas mais frequentes, os entrevistados disseram que algumas mudanças simples como mudar algum móvel de lugar até mudanças mais sofisticadas como tornar o espaço mais acessível poderiam ser alternativas para melhorar o ambiente. Dentro das modificações estruturais destaca-se a fala do Entrevistado nº 2: “Na minha opinião é colocar o gesso no teto porque até na questão da limpeza isso acaba atrapalhando e se a gente tivesse coberto já, seria bem mais fácil até para a limpeza, seria mais rápido, mais prático”. (Informação verbal).

Pode-se observar que muitos dos entrevistados apontaram situações em que uma melhoria seria bem-vinda, porém muitos deles se questionaram se essa seria uma prioridade no momento e se mostraram satisfeitos com o alcance das benfeitorias que o centro estava espalhando e deixaram em segundo plano qualquer tipo de obras no momento como diz o Entrevistado nº 8, “sempre tem coisas para melhorar, mas eu não creio que isso seja possível no momento. O centro está funcionando, a energia da parte das pessoas é muito boa, e a parte física poderia ser melhor, mas isso fica em segundo plano”. (Informação verbal).

#### **4.5 Dia e horário da reunião pública**

Uma questão importante foi saber a opinião dos entrevistados a respeito do dia e horário da Reunião Pública, sendo essa uma das dúvidas mais recorrentes e atuais da gerência do centro, buscou-se identificar sugestões para novas escolhas. As respostas que sugerem possíveis datas mencionaram mais frequentemente a quarta, quinta e terça-feira.

O Entrevistado nº 2 resumiu a opinião de todos que preferiam manter a data:

Eu acho que não mudaria. Ser na sexta feira e nesse horário é muito bom. É um horário que se as pessoas não tivessem o centro, elas iriam sair para fazer algum lazer, para alguma festa, seria um momento livre delas, então nada melhor do que está ocupando com algo que é para o seu aprendizado. (Informação verbal).

Em contrapartida, o Entrevistado nº 3 disse escolher:

Quarta-feira, mesmo horário. Porque eu acho que a gente não chega tão cansado Na sexta feira é bom porque a gente embala da sexta feira ao sábado. [...] Mas acho que na quarta feira seria outro clima. A gente poderia fugir mais dos feriados (que sempre diminui a quantidade de trabalhadores e pessoas atendidas), então acho que na quarta seria uma data excelente que mesmo nos feriados não iria atrapalhar. (Informação verbal).

Percebe-se assim, que houve aqueles que concordaram e uma pequena parcela que pensa nas vantagens que uma nova escolha possa trazer. E ainda aqueles que como o Entrevistado nº 7, que concorda com a atual escolha, mas tem consciência de que pode ser prejudicial para alguns. Ele diz que “não mudaria a data, e o horário é bom para todo mundo. Só é ruim para quem estuda à noite. Eu passei 6 meses sem vir porque estudava a noite”. (Informação verbal).

#### **4.6 Relacionamento e comunicação com os dirigentes da casa espírita**

Nesta questão buscou-se entender como se dava o relacionamento e a comunicação com a diretoria da casa, deixando-os livres para conceituar e por meio da observação identificar possíveis falhas no mecanismo de comunicação do centro. Grande parte elogiou o comportamento da coordenação e dentre as críticas está o problema de falha de comunicação e ausência de reuniões periódicas. Dos oito entrevistados, cinco disseram satisfeitos com a comunicação com a diretoria, e somente três teceram alguns comentários e sugeriram formas de melhoria no relacionamento e comunicação. O Entrevistado nº 4 se mostrou descontente com a comunicação, e ressaltou que a falta de reuniões e a comunicação acerca dos horários e dia das reuniões (entre trabalhadores) não correspondiam com as expectativas:

Eu acho que assim, na minha opinião, deveria haver mais reuniões entre a diretoria e que as decisões que fossem tomadas nessas reuniões, que fossem passadas para as pessoas que não fazem parte da diretoria. E se há reunião que a gente saiba que teve uma reunião, o que foi tratado na reunião, isso não precisa se exposto para todo mundo, mas que chegasse até os trabalhadores. (Informação verbal).

O mesmo problema foi destacado pelo Entrevistado nº 3 que disse:

Eu acho que tendo mais reuniões com os trabalhadores. Eu vejo que quase não há. [...] Reuniões para que os trabalhadores pudessem ser ouvidos e que a gente pudesse trocar essa ideia, conversar mais formalmente [...] e se reunir a cada 2 ou 3 meses com os trabalhadores para ver o que se pode melhorar, o que a direção pode melhorar, o que nós podemos melhorar e por aí vai. (Informação verbal).

É possível constatar que a falha ou mesmo ausência de comunicação tenha deixado algumas pessoas insatisfeitas ao passo que não incomodam tanto outras pessoas. Isso é perceptível nas falas dos entrevistados nº 7 e nº 1 que disseram estar satisfeitos com a comunicação, o primeiro disse que: "Eu acho que a comunicação da direção com a gente, por meio das pessoas, [...] está ótima. E o grupo (no WhatsApp) deixa a gente bem informado, os próprios dirigentes colocam as informações lá." (Informação verbal), e o Entrevistado nº 1 complementa: "Não, eu tenho bastante acesso ao pessoal aqui do centro espírita e tudo. E até mesmo pela tecnologia de hoje em dia, WhatsApp, o pessoal todo conversa, qualquer coisa, resolve." (Informação verbal).

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste trabalho, buscou-se demonstrar a importância de mais pesquisas que envolvessem os usuários das instituições religiosas, como, por exemplo, os usuários dos centros espíritas. Usuários, aqui, considerados os próprios trabalhadores do centro, todavia, pode-se também em estudos futuros dar voz aos usuários/visitantes dos centros espíritas. A partir do objetivo proposto chegou-se aos resultados referentes à avaliação da satisfação dos trabalhadores do Grupo Espírita Caravaneiros do Amor, como também na caracterização do perfil e o comportamento dos usuários/trabalhadores. A partir dos estudos de usuários e da metodologia da disciplina, de abordagem quantitativa e qualitativa, foi possível desenvolver e aplicar dois distintos instrumentos de coleta de dados: o questionário e a entrevista, obtendo, assim, em cada um desses momentos respostas para os questionamentos colocados.

No primeiro momento da pesquisa quantitativa, percebeu-se que a maioria das respostas dos entrevistados oscila entre bom e excelente, e quando investigado mais a fundo, no segundo momento da pesquisa foi descoberto muito mais a respeito do comportamento dos usuários/trabalhadores da instituição e pontos que necessitam ser trabalhados com mais afinco dentro da gestão da casa espírita.

R. Bibliomar, São Luís, v. 17, n. 1, p. 8-23, jan./jun. 2018.

Ademais, foi possível angariar algumas sugestões e críticas que, certamente, irão auxiliar na melhoria do trabalho da instituição, servindo esse estudo de usuários como diagnóstico das ações do centro espírita. Em suma, foi possível perceber a importância dada aos trabalhos do centro espírita, que estão vinculados a um crescimento pessoal dos envolvidos e do grupo. Os entrevistados se mostraram satisfeitos e envolvidos nas atividades que desempenham, e mesmo com o reconhecimento de alguns pontos a serem trabalhados para o completo sucesso da instituição, eles estão felizes com o conhecimento espiritual alcançado e com o trabalho desenvolvido pelo Grupo Espírita Caravaneiros do Amor.

Para compreender mais profundamente essa relação espiritual dos usuários sugere-se como futuras pesquisas estudos que coloquem no centro as discussões propostas pela abordagem sociocultural ou como vem sendo chamadas estudos das práticas informacionais dos usuários (2017). A compreensão da informação para além dos processos físicos e cognitivos, centrando-se nas relações sociais, é a tônica das práticas informacionais. Isso implica em pensar na informação a partir das práticas e vivências cotidianas do sujeito social, o que envolve discutir o indivíduo e o coletivo, a visão micro e macrosociológica, questões ideológicas, políticas, culturais, históricas etc. (BERTI; ARAÚJO, 2017). A reestruturação do campo situado na abordagem sociocultural ou no paradigma social da Ciência da Informação poderia modificar a metodologia da disciplina, com vistas à aplicação dos três momentos: tradicional, alternativo e social. Ademais, esta abordagem social, de uma diversidade e complexidade teórica maior, encontra comumente terreno fértil para o desenvolvimento de pesquisas dentro dos programas de Pós-graduação em Ciência da Informação.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, v. 15, n. 2, p. 23-39, dez. 2010.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, v. 15, n. 1, p. 11-26, 2009.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, nov. 2017.
- BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, v. 22, n. 2, 2017.
- ESPIRITISMO cresce no Brasil. 2015. Disponível em: <<http://www.noticiaespirita.com.br/2015/10/espiritismo-cresce-no-brasil.html>>. Acesso em: 19 dez. 2017.
- FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 2, maio/ago. 1995.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 12 dez. 2017.
- KARDEC, Allan. **O evangelho segundo o espiritismo**: contendo a explicação dos ensinamentos morais do Cristo: em concordância com o espiritismo e sua aplicação às diversas situações da vida. Tradução Renata Barboza da Silva e Simone T. Nakamura Bele da Silva. São Paulo: Petit, 1997.